全民防控疫情期间在线阅读服务观察与思考

■ 茆意宏
南京农业大学信息科学技术学院 南京 210095

摘 要：[目的/意义]对全民防控新冠肺炎疫情时期国内在线阅读服务的举措进行总结与分析，为我国在线阅读服务发展提供建议。[方法/过程]借助微信、微博、网站等平台在线跟踪出版社、图书馆等阅读服务机构在防控疫情期间开展在线阅读服务的举措，对其表现进行总结与分析。[结果/结论]大疫当前，各类阅读服务机构均将服务重心转移到在线服务，并根据各类读者的多元阅读需求，加大系统保障力度，紧急出版防疫出版物，扩大网上优质读物传播。服务效果总体表现不错，但也暴露出一些问题，人们需要变压力为动力，进一步完善在线阅读服务体系，提高综合性阅读服务能力。

关键词：在线阅读 数字阅读 阅读服务 阅读推广 应急服务
分类号：G252
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.15.016

1 引言

2020年春节前，突然暴发的新冠肺炎疫情让整个国家进入特殊时期。面对突如其来的疫情，各行各业积极应变，奋力抗疫，广大国民响应国家号召，居家隔离。根据防疫工作限制人员流动的要求，出版社、图书馆等阅读服务机构纷纷应急关闭现场服务，扩大在线服务，为一线防疫机构及其专业人员和居家国民等提供在线阅读服务。

面对突发的疫情，阅读服务机构能否快速应对？面对短时间内各类用户迅猛增长的在线阅读需求，服务机构能否主动应变，积极拓展在线阅读服务，提高服务效能？很显然，突发的疫情是对阅读服务体系及其服务能力的挑战与考验。但同时也是阅读服务机构的机会，他们能否化危为机，加大在线阅读服务力度，提高在线阅读服务覆盖率，创新在线阅读服务方式，提高服务品牌的影响力？笔者借助微信、微博、网站等平台在线跟踪了出版社、图书馆等阅读服务机构在防控疫情期间开展在线阅读服务的举措，并对其表现进行一些总结与分析。

2 防疫时期在线阅读服务的举措与特点

多年来，出版社、图书馆等行业投入大量资源发展在线阅读服务，迄今已基本建成在线服务体系，包括网站、APP、微信、微博、抖音、小程序等在线服务平台和一定规模的数字阅读资源，基本满足广大用户的在线阅读需求。突发疫情是对我国在线阅读服务体系及其服务能力的检测与考验，各类阅读服务机构及时启动应急管理，将服务重心转移到在线服务，并根据各类用户的多元阅读需求，灵活应对，加大系统保障力度，紧急出版防疫出版物，扩大网上优质读物传播，总体表现出色，社会反响好。

2.1 快速应对，主动开展应急管理与服务

应急管理是指政府及其他公共机构在突发事件的事前预防、事发应对、事中处置和善后恢复过程中，通过建立必要的应对机制，采取预防与应急准备、检测与预警、应急处置与救援、恢复与重建等一系列必要措施，保障公众生命财产安全，促进社会安全发展的有关活动[1]。疫情发生后，全国出版界、图书馆界按照党中央、国务院决策部署，快速应对，主动作为，在紧急出版疫情防控出版物、扩大网上优质内容传播等方面做了大量工作。

2.1.1 及时关闭现场服务，加强线上服务

从2020年1月23日始，全国各省陆续启动重大公共突发卫生事件一级响应，各地各部门不断升级抗疫措施。出版社、图书馆等阅读服务机构纷纷关闭现

作者简介：茆意宏(ORCID:0000-0002-1596-8837)，教授，博士，博士生导师，E-mail:maoyh@njau.edu.cn。
收稿日期：2020-03-02 修回日期：2020-04-07 本文起止页码：131-137 本文责任编辑：徐健

场服务,加大线上服务,强化技术支持。

当当云阅读 1 月 23 日发起 100 万张悦读 VIP 月卡免费发放活动,1 月 28 日起,又发起全场电子书免费读活动。1 月 28 日前后,超星、维普、万方数据、中国知网等数字学术出版机构纷纷宣布免费开放旗下的数字资源。1 月 31 日新华书店网上书城联合“学习强国”平台开展“非常时刻 免费阅读”活动,800 余种好书可免费阅读。

1 月 22 日,文化和旅游部办公厅、国家文物局办公室联合印发《关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》,全国各地公共图书馆立即响应,在 1 月 24 日至 1 月 28 日纷纷闭馆并取消文化活动。各地高校图书馆也在 1 月下旬陆续闭馆。在闭馆的同时,各地图书馆纷纷将服务重心转移到线上服务,及时发布公告,为读者介绍线上服务方式,提供访问途径。为了帮助未办理读者证的读者,广东省立中山图书馆、广州图书馆、黑龙江省图书馆等馆开通在线办理读者证或数字资源阅读证。

1 月 24 日正式进入春节假期后,读者在线使用时长迅速增长,给在线阅读服务系统带来大流量高并发压力。图书馆等阅读服务机构及时安排技术人员加强系统保障。一些高校图书馆对 VPN 升级扩容,扩大读者从校外访问的通道,或与数字资源供应商合作,或注册加入 CARSI(CERNET Authentication and Resource Sharing Infrastructure)联盟,让读者直接从校外使用数字资源。

2.1.2 紧急开展防疫主题阅读服务,面向社会免费开放

(1)面向防疫一线专业人员。疫情暴发后,为全力支持医护工作者、相关科研人员做好新冠肺炎疫情防控及相应的研发工作,出版界、图书馆界紧急推出防疫专题阅读服务。

万方数据库率先推出“新型冠状病毒肺炎专题”数字资源。南京图书馆、天津图书馆、河南省图书馆、中山纪念图书馆等图书馆携手万方数据等资源供应商为医护工作者推出“新型冠状病毒肺炎专题”数字资源,汇集有关疫情的国内外相关文献。知识产权出版社开发建设“抗击新型冠状病毒肺炎专利情报专题数据库”,向全社会免费开放,2 月 3 日起每天以专题形式发布一批经过遴选的与抗击新冠病毒相关的专利信息。人民法院出版社法信平台推出免费防控疫情法律手册(电子书)、防控疫情法律数据库。中国时代经济出版社开放“审计财经法规掌中宝”小程序,提供防疫、慈善相关的法律法规专栏。社会科学文献出版社皮书数据库免费开放,同时推出“‘非典’经验”和“突发公共卫生事件应急管理”主题阅读。一些国外学术出版商也有善举。Springer Nature 精选了旗下期刊最新发表的有关冠状病毒研究的论文,以及相关评论和图书章节,并使之免费获取;Wiley 宣布开放旗下所有冠状病毒相关论文;Elsevier 建立免费新型冠状病毒资源中心。

(2)面向社会公众。

- 防疫宣传与引导。在防疫时期,关于病毒传染的谣言和不实信息等“信息疫情”会危害公众健康,利用值得信赖的传播渠道与大众进行及时可靠信息交流的重要性不言而喻。疫情发生之后,不少出版社、图书馆等机构利用在线平台及时开展防疫信息宣传与引导,协助各地政府防控部门将准确的信息传播给大众,解决人们的忧虑。中国科学技术出版社在其微信公众号“科学辟谣平台”持续推送关于疫情的辟谣内容,同时联合“百度”APP 汇总疫情实时大数据,联合人民日报客户端、360 大数据推出肺炎确诊患者同行程查询工具;科睿唯安免费开放 BioWorld 新型冠状病毒相关专题新闻报道;中国音像与数字出版协会于 1 月 31 日向全体会员单位发出了《数字阅读行业战“疫”倡议书》,呼吁全行业积极响应当前疫情防控工作,借助信息化平台加强疫情防控知识的正面宣传,切实做好疫情相关知识学习和舆情工作的积极引导;超星集团推出防疫专题公益活动,读者可通过该专题获取到本次疫情的最新信息以及相关防疫措施,及时了解事态动向。各地图书馆也纷纷出力,广州图书馆根据相关媒体资料精心编辑“科学防疫,粉碎谣言”系列专辑;福建省图书馆推出图书馆员原创防疫顺口溜;南宁市图书馆在读者群发布科学防疫消息,发布线上宣传推文;郑州图书馆利用微信公众号等形式加强对市民读者的宣传引导;广州图书馆设计游戏,帮助读者识别真假疫情信息,一些优秀图书馆员在线为广大读者支招“面对疫情,怎样识别假新闻?”。

- 防疫知识阅读服务。为帮助大众了解新冠肺炎疫情,出版界组织专家紧急出版防治新冠肺炎数字读物,提供在线阅读服务。1 月 23 日,广东科技出版社出版全国第一本抗击疫情图书《新型冠状病毒感染防护》,该书电子版、音频版、视频版等全部免费;湖北科技出版社也于当日推出《新型冠状病毒肺炎预防手册》网络试读版。随后,浙江教育出版社、江苏凤凰科技出版社、人民卫生出版社等更多的出版机构也纷纷紧急出版新型肺炎防护主题的电子书和有声读物。1

月31日新华书店网上书城联合“学习强国”平台开展“非常时刻 免费阅读”活动,免费提供7种疫情防护书籍。互联网出版机构也纷纷行动起来,1月25日中文在线在旗下各平台上线防疫专题图书,QQ阅读APP于1月26日开通“科学防护,共度时艰”免费阅读专区,上线20多本防控图书。微信读书为全国用户推出了免费科学书单。2月1日－29日,当当云阅读与中国音像与数字出版协会、数字阅读工委合作推出战“疫”胜利免费阅读专题,包含多本病毒感染防护手册书籍。国家知识服务平台发布“抗疫之战 知识护航让出版单位知识服务为战胜疫情构筑坚实堡垒——国家知识资源服务中心致各出版单位的倡议书”,呼吁各出版单位发挥专业优势,为广大群众梳理、创作、提供更多防疫相关的优质知识内容。超星集团推出答题战“疫”和防疫公益课活动。得到电子书与国内多家出版社携手联动,建立阅读专区,免费提供疫情防护知识。

图书馆界也纷纷推出防疫主题阅读服务,首都图书馆通过微信号宣传防病毒知识,推荐新型冠状病毒感染防护图书;广东省立中山图书馆、东莞图书馆、中山纪念图书馆、赣州市图书馆等发布新型冠状病毒防疫安全公益课;郑州图书馆通过微信编发新型冠状病毒肺炎防控知识;潍坊市图书馆、茂名市图书馆在线开设防疫专栏,推荐电子书;南京航空航天大学图书馆在线推荐抗疫主题图书;南京大学图书馆推出疾病、科学与人类专题微书单;中国图书馆学会儿童与青少年阅读推广专业委员会、中国图书馆学会经典阅读推广专业委员会、中山纪念图书馆、沧州市图书馆共同发起,联合图书馆报和中国少年儿童新闻出版总社一起推出全国青少年线上防疫活动——“植物大战僵尸之防疫知识大闯关”,旨在通过小朋友们喜爱的植物大战僵尸的形象与防疫大作战的故事,教授实用的防疫知识。

• 心理关怀与鼓励。随着疫情的持续发展,恐慌和焦虑情绪在社会上不断蔓延。为了帮助社会公众应对疫情,做好心理防护,华东师范大学出版社、陕西师范大学出版总社、四川科学技术出版社等陆续推出心理防护手册,在线免费向社会开放,积极指导公众以理性态度和健康心态抗击疫情。图书馆界多通过推荐专题书籍、举办主题活动对社会公众进行心理关怀与鼓励。福建省图书馆推出微信阅读小程序“心理”防疫专辑图书10本;上海图书馆在微信平台举办“众志成城战疫情”网络漫画展、“抗击疫情,你我在一起”插画征集活动;辽宁省图书馆利用小程序举办语音征集活动,用声音传递温暖;北京市公共图书馆通过线上平台积极宣传科学防疫知识,倡导健康生活方式,开展向一线医护人员致敬等活动;南京图书馆举行“万众一心抗疫情”主题征文活动;甘肃省图书馆推出主题为“勠力同心 联抗疫情”的在线征集作品活动;广州图书馆主办“战‘疫’中的文化坚守——广州图书馆少儿诗文朗诵线上活动(阅读攀登计划2020特别策划)”,向疫区的白衣战士以及一线防控人员传递敬意与祝福,培养未成年人的爱国主义情怀;郑州图书馆推出“爱心传递 共克时艰”朗诵作品征集等活动;茂名市图书馆举办“为爱发声 共同战疫”朗诵等活动。

2.2 化危为机,积极拓展综合性在线阅读公益服务

突发的疫情是对全社会的考验,也是社会应变转型发展的契机。在疫情期间,由于外出受限,大众迸发出超常的在线服务需求,促进了在线娱乐、商务、办公、学习等服务的发展。不少阅读服务机构在应急启动在线防疫主题阅读服务的同时,积极拓展综合性在线阅读公益服务,引导公众以读攻毒,极大地提升了阅读服务品牌的影响力。

2.2.1 积极开展在线阅读公益服务,满足读者多样化需求

(1)及时启动综合性在线阅读公益服务。疫情之下,为了满足全社会读者的居家阅读需求,出版社、图书馆等阅读服务机构加大电子书刊、数据库、知识库、讲座音视频等的在线服务,面向社会(限时)免费开放。众多出版社、在线阅读服务平台在1月底2月初纷纷免费开放旗下的数字出版物。1月28日起,当当云阅读发起了全场电子书免费读活动,万方数据、超星、维普、中国知网等数字学术出版机构纷纷宣布免费开放旗下的数字资源。全国57家数字阅读平台及数字出版企业积极响应中国音像与数字出版协会发出的倡议,制作上线了“免费阅读,共克时艰,取得战‘疫’胜利”阅读专区,供全国用户免费阅读。1月31日新华书店网上书城联合“学习强国”平台开展“非常时刻免费阅读”活动。京东读书APP向读者免费提供30天VIP权益,设立免费的有声阅读专区。得到电子书与国内多家出版社携手联动,建立免费阅读专区。“可知”知识服务平台发布“战疫”专区,53家国内出版社通过“可知”平台免费提供电子书。

全国各地图书馆也纷纷加大在线综合性阅读服务,通过各种在线平台即时介绍网上阅读与手机阅读的路径与方法。国家图书馆即时发布官方最新指南,介绍各类在线服务;北京市公共图书馆共同响应北京

市图书馆协会倡议，整合全市公共图书馆数字文化服务平台与公众服务号等，通过多渠道推出《送您一份北京市公共图书馆数字文化资源攻略》，方便市民获取丰富的数字资源；首都图书馆进行馆内资源整合，引导读者使用数字资源；广东省立中山图书馆联合数据库资源商向广大中小学生、教师及家长免费开放“中小学数字图书馆（PC 专用版）”。在疫情防控期间，清华大学图书馆制定了各种校外访问指南和远程方案，通过图书馆主页、微信公众号等渠道发布了几十条资源服务使用信息，整理发布“疫情防控期间图书馆资源服务指南”专题网页；北京大学图书馆特别推出一小时讲座线上图文精简版，梳理学术资源，讲解检索技巧，介绍软件应用。很多图书馆充分利用新媒体平台，不断发布相关在线服务公告和线上阅读活动。国家图书馆陆续推出“在线数据库陪你‘疫’战到底”系列推文；福建省图书馆组织青年骨干积极撰文推介并动员全体馆员通过各种渠道发布数字服务信息，该馆微信、微博每日更新。2 月中旬开始，为进一步倡导各级各类图书馆通过互联网方式创新开展阅读推广服务，中国图书馆学会联合企业理事单位及有关数字资源提供商，通过“读联体・数字共享阅读服务平台”向广大会员、图书馆工作者和读者免费推送各类型学习资源，截至 3 月 5 日，“读联体平台”已覆盖全国 1 259 家图书馆。

（2）面向特定需求积极开展主题阅读服务。疫情暴发之时正逢春节假期，各地图书馆纷纷开展在线度文化新年主题服务。国家图书馆和很多公共图书馆携手为读者提供新春数字礼包，包括新春年俗展览、50 副精选楹联、100 场国图公开课资源、经典古籍 PDF 等。临近开学时，为了响应“停课不停学”的号召，出版机构与图书馆纷纷开展在线教育阅读服务。凤凰出版传媒集团研发制作中小学电子课本，供全国约 4 000 万师生免费使用；浙江教育出版集团上线教材、教辅电子书 212 册；新华书店总店与新华国采教育网络科技有限责任公司联合各著名教材出版机构，通过“全国大中专教材网络采选系统（爱教材）”向师生集中展示 118 个优质电子教材、数字资源和在线服务；为了帮助高校师生利用文献，从 2 月 20 日起，中国高校人文社会科学文献中心（CASHL）开展 CASHL 文献传递免费服务。

一些阅读服务机构还特别针对医务工作者、患者等特定用户群开展在线阅读服务。中信出版集团为全国医务工作者提供特别礼物，凭工作证件照片可领取一年的“好书快听”权益；微信读书为湖北一线医护人员送出 8.5 万份微信读书无限卡季卡会员；湖北省图书馆、武汉市图书馆、武汉市各区图书馆，联合武汉市新华书店等单位，建立了疫情信息服务专栏及线上数字阅读平台、“方舱数字文化之窗”和多家“方舱书屋”；由湖北省图书馆主导开发的“数字文化之窗”包含 8 万册电子图书、42 万个音频、8 482 个视频及丰富的读书活动等数字资源，方舱隔离群众和酒店隔离群众均可免费使用。2 月 22 日，上海图书馆联手湖北省图书馆向湖北武汉方舱医院的患者和医护人员开通“上图方舱数字图书馆”，把“上海书展・阅读的力量”2020 特别网聚活动和上图优质资源送进武汉方舱。

2.2.2 积极开展在线主题阅读活动

为应对疫情，鼓励社会公众安心宅家，各地阅读服务机构纷纷主动举办在线主题阅读活动。2 月 3 日，由江苏省教育厅、共青团江苏省委、凤凰出版传媒集团主办的“15 位名家名师・15 天阅读计划”线上学习公益服务活动正式启动，邀请名家名师担任领读嘉宾，和江苏省 1 400 万大中小学学生一起，开展 15 天线上阅读活动，每天通过网站、客户端、微博、微信等多平台推送；活动推出后反响强烈，阅读计划扩容为“15 + 5”。超星集团推出“听书打卡”“经典共读”“移动博物馆”等公益活动，2 月 3 日 –16 日的“听书打卡”活动由 14 位名师领读 14 本经典，每天 30 分钟即可听一本书；“经典共读”活动提供 17 部经典著作免费读，读者可打卡，进行收藏、复制、分享、网页搜索、摘录、翻译等操作。2 月 22 日，上海市委宣传部主办的“上海书展・阅读的力量”2020 特别网聚活动正式启动，集中推出一大批内容丰富、形式新颖的线上阅读活动。

各地图书馆也纷纷举办各类主题阅读推广活动。在春节期间，国家图书馆联合中国少年儿童出版总社、咿啦看书以及神州共享（北京）文化传媒有限公司共同发起“共庆新春 共品书香——全国少年儿童在家读书公益活动”；浙江图书馆举办“当代过年 阅读迎新”活动；吉林省图书馆联合中国知网开展“学春节文化知识 品传统文化魅力”线上答题闯关活动。在元宵节期间，东莞图书馆、杭州图书馆、辽宁省图书馆、内蒙古图书馆、郑州图书馆等开展元宵节线上猜灯谜活动，嘉兴市图书馆总分馆从除夕夜至 2 月 5 日策划举办 100 多场线上活动。

为配合防控疫情，湖北省图书馆推出“在家阅读，书香战‘疫’”活动，包括书香伴读、领读者讲书、真人阅读 3 项，号召大家在家齐阅读、共分享；首都图书馆推出“阅读北京”主题的线上展览、空中朗诵诗会、精

品讲座;黑龙江省图书馆在微信公众号上发起一系列线上活动,包括“名师课堂”“数字展厅”“每日荐读”“阅读战‘疫’·众志成城 21 天线上共读活动”等;郑州图书馆在线推出好书推荐、“‘云’图书,随时听”等系列线上阅读推广活动。

不少图书馆专门为少儿举办在线阅读活动,南京图书馆专门为小读者提供了“E 路畅游 悦享寒假”专题线上资源与活动,精选 16 本连环画和一份“可听”“可看”的“南图姐姐”寒假书单推荐给小读者,还有“跟着名家读古诗”“每天一本连环画”等多项活动;辽宁省图书馆推出“星火燎原 照亮前路——2020 年辽宁省中小学读者主题朗诵大赛”;华东师范大学图书馆在微信公众号中推出丽娃共读特别版活动。

进入 3 月,国内防疫形势逐渐好转,但防控疫情仍然是工作重点,出版社、图书馆等机构继续实施疫情防控,逐步有序恢复场馆服务,并持续开展线上阅读服务。3 月 5 日,上海图书馆、湖北省图书馆、武汉图书馆、南京图书馆、浙江省图书馆、安徽省图书馆和阅读马拉松共同发起 2020“我的战疫”阅读马拉松线上快闪赛活动。3 月,北京阅读季打造线上“阅读场”,持续开展大学生读书节线上读书活动、书香机关线上读书活动,同时发动 200 余家合作机构开展线上阅读活动。3 月 20 日,中国图书馆学会发布“关于开展 2020 年全民阅读工作的通知”,要求各地图书馆以“书香助力战‘疫’,阅读通达未来” 为主题,以“扫码看书,百城共读”活动、“悦读悦听悦览,码上同行”活动和经典阅读推广活动“品读《诗经》共享诗情”等为依托,组织开展主题论坛、研讨会、征集展示等活动,同时策划优选数字阅读项目,持续打造“数字阅读之门”。

进入 4 月份以后,国内外疫情发展形势使疫情防控进入常态化。出版社、图书馆等机构坚持做好疫情防控工作,同时开展线上读书月、阅读节等系列阅读活动。4 月 1 日,2020 年广州读书月拉开帷幕,以“朝夕阅读 不负韶华”为主题,结合防疫以及复工复产期间市民的阅读需求,开启线上阅读。4 月 5 日,2020 南国书香节线上阅读主题活动正式启动,活动从 4 月 5 日持续至 5 月 15 日,每周更新、专题推送。在世界读书日前夕,京东图书以“相信阅读的力量”为主题举办了“4 月读书月”活动,覆盖人次超 8 亿。

2.3 服务效果显著,尚有改进空间

2.3.1 在线阅读服务效果

在全民抗疫期间,出版社、图书馆等阅读服务机构积极利用在线平台矩阵,全方位服务读者,服务规模和强度都是空前的。根据媒体报道和部分阅读服务机构提供的服务数据,无论是服务总量还是增长率,抗疫期间出版社、图书馆等阅读服务机构的在线阅读服务都取得了显著的效果,如表 1 所示:

表 1 抗疫期间部分阅读服务机构的在线服务成效

阅读服务机构或平台	服务成效
广东科技出版社、湖北科学技术出版社、浙江教育出版社、江苏凤凰科学技术出版社、中国中医药出版社等	截至 1 月 29 日,推出的《新型冠状病毒感染防护》《新型冠状病毒肺炎预防手册》《新型冠状病毒感染的肺炎预防手册》《新型冠状病毒感染的肺炎防护手册》《新型冠状病毒感染的肺炎防治知识问答》等电子书和有声读物,在约 20 家网络传播平台和数字阅读平台上免费传播,点击阅读量已超千万[2]
QQ 阅读 APP	1 月 26 日开通“科学防护,共度时艰”免费阅读专区,访问人数近 100 万
中文在线	截至 2 月 20 日,旗下的 17K 小说网专题的阅读点击量已超过 3 000 万人次,书香中国防疫类数字图书总访问量超过 2 000 万人次,数字农家书屋平台上的防疫类数字图书阅读访问量超过 1 000 万人次[3]
中国音像与数字出版协会下属的出版单位及网络文学企业	自 2 月 1 日至 29 日,共设置 80 余个免费阅读专区,用户总浏览量超过 52.8 亿人次,总阅读量超过 72.2 亿人次,总阅读时长超过 3.3 亿小时,总下载量超过 2.4 亿次,新增注册用户突破 1 亿[4]
浙江教育出版集团	截至 2 月 17 日,共上线教材、教辅电子书 212 册,发布文章 17 篇,累计图文阅读量近 2 000 万次[5]
凤凰出版传媒集团等	到 2 月 17 日,主办的 “15 位名家名师·15 天阅读计划”扩容为“15 + 5”,有超过 6 000 万人次参与活动[6]
广东省立中山图书馆	1 月 24 日至 2 月 5 日,数字图书馆总访问量约 29 万次
广州图书馆	数字图书馆的日均访问量超过 4.1 万人次,同比增长超四成
中山纪念图书馆	1 月 23 日至 2 月 13 日,e 启阅平台的读者累计 18 873 人次,同比增长 62.88%,e 启阅平台点击量 69.19 万次,同比增长 81.93%,资源下载量 97.84G,同比增长 191.89%[7]
福建省图书馆	自 1 月 23 日至 2 月 6 日,网上阅读和点击量总计 597.5 万次,其中数字资源点击量 186.3 万次,微信微博阅读量 411.2 万次,新增粉丝 4 500 人[8]
湖南省图书馆	从 1 月 24 日至 2 月 12 日,数字阅读平台资源点击量达 327 万余次
湖北省图书馆	“方舱数字文化之窗”上线半个月使用人数突破 30 万[9]
深圳图书馆	自 1 月 24 日至 3 月 23 日,读者馆外访问数字资源近 22 万人次,与 2019 年同期相比上涨 23%,馆外下载资源同比上涨 62%[10]

2.3.2 在线阅读服务存在的问题

当然,无论是阅读服务体系还是阅读服务能力,抗疫期间的在线阅读服务也都存在不少问题,需在未来予以改进。

虽然我国已经建成在线阅读服务的基础体系,但离社会的期待和要求仍有差距,保障水平有待提高。大疫当前,多数阅读服务机构的应急表现较好,但也有不少机构的表现不如人意,主动应变、解决问题的意识与能力不强。在线阅读服务,虽然没有遭遇在线办公、在线教育等其他在线服务经常发生卡顿或系统崩溃等尴尬,但服务系统的稳定性与易用性等方面也存在不少问题。数字阅读资源相对不足,特别是优质资源存在结构性不足,难以满足用户的个性化需求。

不同机构的服务能力、服务效果也参差不齐,彼此存在不小差距,少数领先机构的优秀表现掩盖不了更多机构的平庸。与商业性的阅读服务机构相比,图书馆等传统公益阅读服务机构的在线阅读服务能力、影响力都有差距,需要进一步加强自身的营销推广工作。服务人员的互联网素养准备不足,在线服务与推广能力有待提升。

3 建议与展望

目前,我国疫情防控形势持续向好,生产生活秩序正在加快恢复。面向未来,我们应对防控疫情期间的在线阅读服务系统与平台、资源、服务能力与效果等进行深入研究,总结经验,发现问题,进一步完善阅读服务体系,提高综合性阅读服务能力。

3.1 完善阅读服务体系

(1)建立应急管理与服务制度,完善应急预案。应急管理制度是为了应对特重大事故灾害问题而制定的制度。应急阅读服务是整个社会应急管理体系的组成部分,应在国家应急管理体系框架下,统筹谋划阅读服务应急管理工作,建立必要的应对机制,坚持预防与应急相结合、常态与非常态相结合,常抓不懈。应急预案是根据发生和可能发生的突发事件事先研究制订的应对计划和方案。这次疫情是对我国阅读服务机构应急管理能力的一次大考,要针对疫情应对中暴露出来的短板和不足,尽快健全相关工作机制和应急预案,做到关键时刻调得出、用得上。

(2)大力发展在线阅读服务,与线下阅读服务融合。在线阅读服务并不只是防疫时期保障服务正常开展的应急举措,更是日常阅读服务体系的重要构成,是"互联网 + 服务"应用的充分展示。随着境外疫情的蔓延和内输风险的存在,我国抗疫工作在未来一段时间内将会常态化,在线阅读服务仍是抗疫工作中的重要举措,不能放松。疫情期间,我国数字经济逆势增长,大部分网络应用的用户规模呈现较大幅度增长,截至 2020 年 3 月,我国网民规模达 9.04 亿,互联网普及率达 64.5%[11]。公众线上行为的更加普及,大大促进了我国向数字化转型的步伐,阅读服务信息化是大势所趋。中国新闻出版研究院发布的第十七次全国国民阅读调查结果显示,2019 年我国成年国民数字化阅读方式的接触率为 79.3%,成年国民的网络在线阅读接触率、手机阅读接触率、电子阅读器阅读接触率、Pad(平板电脑)阅读接触率均有所上升,且超过半数成年国民倾向于数字化阅读方式[12]。面对越来越多用户的在线阅读服务需求,出版社、图书馆等阅读服务机构需加大投入力度,进一步扩展、完善在线阅读服务体系。

首先,应加大基础设施投入,完善在线阅读服务系统。我国正在大力促进互联网 + 服务的发展,近期中央连续部署新型产业、基础设施建设,特别是要加快数据中心等"新基建"进度。面向未来,阅读服务机构可以借力"新基建"的发展,升级在线阅读服务系统。其次,应加强优秀数字阅读资源的建设。出版机构应加大数字出版精品的生产,政府应加大对其扶持力度。图书馆也应逐步提高采购数字资源的比例。此外,应加强在线阅读服务专业队伍的建设,积极引进业务与 IT 能力强的复合型人才。

在完善在线阅读服务体系的基础上,应积极推进其与传统线下阅读服务的融合,根据用户的多元需求灵活组合,优势互补,更好地满足公众的阅读需求。

3.2 不断提高在线阅读服务综合能力

不断提升阅读服务能力是阅读服务机构的核心任务。防控疫情期间出版社、图书馆等阅读服务机构经受住了考验,但也暴露出一些问题。阅读服务的发展是在人才、内容、技术、用户、管理等多维变量协同驱动下推陈出新的过程。当前,我们需要化危为机,变压力为动力,不断创新,进一步提升在线阅读服务综合能力。

(1)总结应急服务成功经验,提炼新模式。抗疫时期的在线阅读服务应急举措可谓一场大型的社会实验,一部分举措将随着疫情的缓解而停止。但我们可以将其中行之有效的措施巩固下来,成为后疫情时期的常态举措,为我国阅读服务信息化应用注入新元素。我们应该及时总结防疫期间开展在线阅读服务的成功

经验,积累优秀案例,提炼新型服务模式,并在业内宣传推广。

(2)注意跟踪用户阅读行为的变化。疫情正在各个领域改变世界,也改变了人的行为。未来,"云生活"将成为很多公众的生活的一部分。阅读服务机构需要跟踪用户在线阅读行为的变化,及时调整阅读服务。

(3)适时应用新一代信息技术。疫情让在线阅读服务的威力得到体现,未来我们应借力大数据、云计算、5G、虚拟现实、人工智能等新一代信息技术,研发智慧出版、智慧图书馆系统,拓展多媒体阅读服务、个性化精准服务和实时在线阅读互动等新型阅读服务,更好地满足用户需求。

(4)加强在线阅读推广。疫情促进了数字阅读资源的利用,很多出版社、图书馆充分利用机会宣传推广数字出版物。未来应继续加强在线阅读推广,包括在线资源推荐、在线主题阅读活动等,鼓励更多的用户使用数字阅读资源。

(5)致力提高服务人员的信息化能力。针对当前不少阅读服务人员的信息化能力不足的现状,未来需加强阅读服务信息化专业人才培养,发挥智慧人才与智能技术的协同优势,提高专业服务水平。

参考文献:

[1] 王宝明,刘皓,王重高. 政府应急管理教程[M]. 北京:国家行政学院出版社,2012:11.

[2] 出版界紧急上线一批防治新型冠状病毒感染的肺炎数字读物[EB/OL]. [2020-02-28]. http://www.xinhuanet.com/politics/2020-01/29/c_1125510684.htm.

[3] 孙海悦. 大众数字出版行业战疫各显其能[EB/OL]. [2020-02-28]. https://www.sohu.com/a/374993847_283692.

[4] 孙海悦. 80余个免费阅读专区阅读量破72亿[N]. 中国新闻出版广电报,2020-03-09(1).

[5] 王少波,焦翊,王霖. 且看出版社书店电商如何在线发力聚力[N]. 中国出版传媒商报,2020-02-21(10).

[6] 又有5位名家名师加入! "15天阅读计划"扩容[EB/OL]. [2020-02-28]. http://www.myzaker.com/article/5e400e911bc8e04508000573/.

[7] 中山纪念图书馆海量数字资源助力读者宅家抗"疫"[N]. 图书馆报,2020-02-14(3).

[8] 福建省图书馆启动"八闽悦读共战'疫'"活动[N]. 图书馆报,2020-02-14(2).

[9] 李婧璇,汤广花,王坤宁,等. 有一种战"疫"方式叫"图书馆式"[N]. 中国新闻出版广电报,2020-03-06(1).

[10] 徐平. 深圳图书馆闭馆期间线上服务读者 读者馆外访问数字资源近22万人次[N]. 中国新闻出版广电报,2020-03-27(3).

[11] CNNIC发布第45次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. [2020-05-01]. http://www.cnnic.cn/gywm/xwzx/rdxw/20172017_7057/202004/t20200427_70973.htm.

[12] 第十七次全国国民阅读调查主要发现[EB/OL]. [2020-05-01]. http://www.chuban.cc/zx/cbyw/202004/t20200420_181698.html.

Observation and Thinking About Online Reading Service During the Period of National Prevention of COVID-19

Mao Yihong

College of Information Science and Technology, Nanjing Agricultural University, Nanjing 210095

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper summarizes and analyzes the measures of online reading service in China during the period of national prevention of COVID-19, and provides reference for improving online reading service in China. [**Method/process**] Online reading services of publishing houses, libraries and other reading service institutions were tracked online on the platform of WeChat, Weibo and websites, etc. and its performance was summarized and analyzed. [**Result/conclusion**] At present, all kinds of reading service institutions have shifted their service focus to online services in an emergency. According to the diverse reading needs of all kinds of readers, they have increased system support, published epidemic prevention publications in an emergency, and expanded the dissemination of online high-quality books. They have generally performed well, but some problems have also been exposed. We need to change the pressure into the power to further improve the online reading service system and improve the comprehensive reading service ability.

Keywords: online reading digital reading reading service reading promotion emergency service